



ARTICOLO 198 · INNOVAZIONE DIGITALE E SOSTENIBILITÀ

Un'automazione che si ferma quando incontra un'eccezione

Il processo deve rendere visibile ciò che richiede una decisione umana.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Un'automazione può gestire casi ordinari e incontrare situazioni che richiedono una valutazione. Il percorso dovrebbe riconoscere l'eccezione e rendere chiaro chi deve intervenire. Proseguire senza informazioni sufficienti può produrre un risultato formalmente completo ma poco coerente con il lavoro necessario.

Propongo di individuare i casi che devono uscire dal flusso automatico e il modo in cui vengono segnalati. La persona dovrebbe ricevere dati pertinenti e conoscere lo stato dell'attività. Una notifica generica può aggiungere lavoro di ricostruzione invece di facilitare la decisione.

Immaginiamo un ordine che contiene una variante non riconosciuta. Il sistema può sospendere quel caso senza interrompere tutti gli altri, se il processo lo consente. Il percorso deve evitare che l'ordine rimanga invisibile o venga considerato completato senza una verifica.

La prova include eccezioni realistiche e il successivo ritorno al flusso. La qualità si legge nella gestione delle attività rimaste aperte, oltre che nel numero di operazioni automatiche.

Un'automazione affidabile rende comprensibili i propri limiti e conserva un passaggio utilizzabile quando la decisione richiede una persona.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli